

# Preguntas y Respuestas (FAQ)

## **¿Quiénes son elegibles para el servicio de AmigOP?**

Para ser elegible al servicio de AmigOP, el cliente debe ser mayor de 18 años y el usuario debe ser mayor de 65 años con mente lúcida. Ambos deben aceptar los términos y condiciones de uso del servicio.

## **¿Es AmigOP inteligencia artificial (IA)?**

No, AmigOP son personas reales entrenadas en acompañar con propósito a adultos mayores por vía telefónica. AmigOP, sin embargo, utiliza IA para procesos internos.

## **¿Es AmigOP un servicio clínico o psicológico?**

No, AmigOP es un servicio telefónico de acompañamiento, escucha activa y asistencia práctica. No es un servicio ni médico ni psicológico.

## **¿Qué días y horas de la semana opera AmigOP?**

El servicio de AmigOP funciona de lunes a viernes de 9 am a 1 pm y las llamadas serán agendadas con anticipación en un día y hora específica acordada entre el usuario y AmigOP.

## **¿Es posible re-agendar una llamada?**

Las llamadas podrán ser re-agendadas llamando al número XXXX con 24 horas de anticipación.

## **¿Cuáles son los planes disponibles de AmigOP?**

Durante la prueba piloto que estamos ofreciendo gratis del 15 de agosto al 15 de septiembre, ofrecemos dos llamadas semanales.

## **¿Qué sucede en caso de que haya alguna emergencia médica durante la llamada?**

En AmigOP no atendemos llamadas de emergencia. AmigOP recomendará al usuario colgar la llamada para que el usuario pueda llamar al servicio de emergencias (911) y notificará al cliente del evento por mensajería de texto o whatsapp, al teléfono que usted compartió en el contrato.

## **¿Serán grabadas las llamadas de AmigOP?**

Sí, AmigOP grabará todas las llamadas para efectos de monitoreo y mejora de la calidad del servicio.

## **¿Puedo acceder a las llamadas grabadas de mi ser querido?**

El usuario de AmigOP debe consentir que el cliente acceda a las grabaciones de las llamadas telefónicas en la firma del contrato.

## **¿La conversación es confidencial?**

Sí. Todo lo que se habla queda entre el agente y el usuario, salvo que se detecte una situación de riesgo que requiera intervención.